Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 2023 г.

Основной целью является организация работы с письменными, электронными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию городского округа Кинель, а также контроль за исполнением поручений по их рассмотрению.

В1 квартале 2023 г.в администрацию городского округа поступило 184 обращения (*на 27 обращений больше, чем в 1 квартале 2022г. – 157 обращений*), из них 8 обращений (4,3*%*) поступило по каналам электронной связи (*45 обращений (28,6%) в 1 квартале 2022г.).*

Наблюдается повышение роста активности граждан.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 145 (78,8%) обращений (*103 обращения (65,6%) в 1 квартале 2022г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 10 (5,4%) и 12 (6,5%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2022г. - 24 (15,9%) и 11 (7%) соответственно*),

- от жителей Самары – 6 обращения (3,3%) (*9 обращений (5,7%) в 1 квартале 2022г.*),

- от граждан с других территорий – 11 (6%) обращений (*10 обращений (6,4%) в 1 квартале 2022г.*),

Активнее всего проявили себя жители города Кинеля, которые чаще, чем жители поселков городского типа Алексеевка и Усть-Кинельский, обращались по различным вопросам.

Основными авторами письменных обращений в 1 квартале 2023 г., как и в предыдущие периоды, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищённые граждане: инвалиды, пенсионеры, многодетные семьи и другие. В разрезе возрастных категорий наибольшее количество письменных обращений приходится на пенсионеров. Через интернет-сервис (электронную почту, Интернет-портал и Интернет-киоск) преимущественно обращаются люди более молодого возраста.

17 обращений (9,2%), носило коллективный характер (организация зоны отдыха и спорта, благоустройство улиц, вопросы гражданской обороны и мобилизации, ремонт имущества общего пользования и др.) (*14 обращений (8,9%) в 1 квартале 2022г.*).

10 жителей городского округа (5,4%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 90 обращения (49%) (*за 1 квартал 2022- 76обращения (48,4%*);

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 63обращения (из них 2 обращения– от администрации Президента);

от других организаций –31 обращение.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде произошли изменения в характере обращений.

Уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонта дорог – 31 обращение – 17% (в 1 кв. 2022г. – 147 обращений – 93,6%);

Уменьшилось количество вопросов, связанных с землепользованием– 10 обращений – 5,4% (в 1 кв. 2022г. – 20 обращений – 12,7%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 12 обращений – 6,5% (в 1 кв. 2022г. – 20 обращений – 12,7%).

Уменьшилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями:

2 обращения – ООО «Рустеп»,

2 обращения- ООО «Евгриф»,

(В 1 кв. 2022г. поступило 8 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

На исполнении –45 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 59 обращениям (32%),

разъяснено заявителям по 69 обращениям (37,5%),

отказано по 2 обращениям (1%) (установка фонаря уличного освещения, обустройство спортивной площадки и др.)

9 обращений направлены в администрацию городского округа без учёта её компетенции и полномочий. С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, поступившие обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в соответствии с их компетенцией (в администрацию м.р. Кинельский, мр. МО МВД России «Кинельский», Кинельская ЦРБ др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 366 инцидентов+ со следующей тематикой** (*в 1 кв.2022г. – 312 инцидентов*):

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 110 сообщений, из них 96 исполнено.**

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 47 человек (*в 1 квартале 2022г. – 30 чел.*).**

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования 10 обращений, жилищными вопросами –7 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: недостаточное теплоснабжение, переселение граждан из аварийного жилищного фона и вопросы благоустройства и др.

На исполнении –3 обращения.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 12 обращениям,

разъяснено заявителям по 32 обращениям,

**Информация о работе с обращениями в территориальных управлениях администрации:**

**Алексеевское ТУ**

За 1 квартал 2023 года в Алексеевское ТУ поступило 5 письменных обращений, 1 из них – коллективное.

• По срокам исполнения и обращений:

обращения рассмотрены в установленный законом срок , два обращения – до 15 дней , одно – до 30 дней , два — на исполнении.

• по результатам рассмотрения:

одно обращения решено положительно, по двум даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

• Тематика обращений - уличное освещение, водоотведение, оплата коммунальных платежей, землепользование.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало 19 человек.

• По результатам рассмотрения устных обращений:

- положительный ответ дан по 2 обращениям,

- разъяснено - по 17 обращениям.

• Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами благоустройства (4), состоянием дорожного покрытия в частном секторе (3), содержание и ремонт МКД (3), вопросами землепользования (2) и осуществлением предпринимательской деятельности. Также в отчетный период граждане обращались по вопросу качества пассажироперевозок маршрутами автобусов №474 и №126.

**Усть-Кинельское ТУ**

За период с 09 января по 31 марта 2023 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 6 письменных обращений.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

6 обращений - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

* По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 6 обращений. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

* По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям,

разъяснено заявителям по 4 обращениям,

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 9 человек.

* По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 3 обращениям,

разъяснено заявителям по 5 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по вопросам благоустройства — 6 обращений, материальная помощь — 1 обращение, вопросы ЖКХ – 2 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.